

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Era digital yang terus berkembang dan maju setiap saat, tata kelola teknologi informasi sangat dibutuhkan. Transformasi dan pengembangan digitalisasi juga sangat dibutuhkan karena bersifat krusial untuk mencapai sebuah tujuan-tujuan penting bagi sebuah korporasi. Tujuan tersebut meliputi penyesuaian strategi TI dengan tujuan bisnis, penggunaan sistem dan teknologi informasi yang efisien, dan terintegrasinya seluruh proses bisnis di dalam sebuah perusahaan [1].

PT. Utama Karya Infrastruktur sebagai perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi dan infrastruktur sedang bertransformasi dengan melakukan pengembangan digitalisasi pada seluruh lini perusahaan dan sangat membutuhkan dukungan aplikasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Dalam konteks ini, PT Utama Karya Infrastruktur telah menggunakan aplikasi ERP (Enterprise Resource Planning) berbasis *Platform* Odoo yang bernama *HKIAPPS*. Penggunaan aplikasi ERP tersebut merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan, yang dimana seluruh proses bisnis internal dapat terintegrasi dengan baik dengan adanya aplikasi ERP berbasis *Platform* Odoo tersebut [1].

Untuk mendukung kemajuan tata kelola di bidang Informasi Teknologi, PT Utama Karya Infrastruktur berencana untuk merancang dan mengembangkan modul "IT Helpdesk" dalam aplikasi ERP berbasis platform Odoo tersebut. Pengembangan modul ini merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dalam manajemen dukungan IT perusahaan. Modul IT Helpdesk di Odoo akan menyediakan berbagai fitur penting, seperti pembuatan tiket masalah, manajemen permintaan layanan, dan pelaporan yang mendalam. Dengan adanya modul ini, perusahaan dapat mengoptimalkan proses dukungan IT dan meningkatkan produktivitas serta kepuasan pengguna internal.

Untuk memastikan pengembangan modul "IT Helpdesk" berjalan dengan baik, perlu dilakukan persiapan yang matang. Hal ini mencakup pemetaan alur proses dan identifikasi kebutuhan operasional perusahaan agar modul yang dirancang dapat mendukung tata kelola IT secara lebih efisien. Dengan adanya modul ini, diharapkan proses pengelolaan permintaan dukungan IT menjadi lebih terstruktur,

responsif, dan transparan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya IT yang ada.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

### **1.2.1 Maksud dari praktik kerja magang di PT. Utama Karya Infrastruktur sebagai berikut:**

1. mengimplementasikan hasil dari studi perkuliahan 6 semester di universitas dan ilmu yang dipelajari diluar kuliah formal.
2. Mengaplikasikan sebuah ide dan inovasi untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang diberikan .

### **1.2.2 Tujuan dari praktik kerja magang di PT. Utama Karya Infrastruktur sebagai berikut:**

1. Memperoleh pengalaman langsung di lingkungan kerja nyata dan melatih keterampilan interpersonal dalam lingkup kerja profesional.
2. Mendapatkan pengetahuan aru yang diperoleh selama kegiatan praktik kerja magang, baik dalam hal kemampuan teknis (*hardskill*) maupun kemampuan interpersonal (*softskill*) .
3. Memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana dalam program studi Informatika.

## **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Waktu pelaksanaan praktik kerja magang ini dilakukan pada tanggal 5 Agustus sampai dengan 20 Desember 2024, dimana jika dijumlahkan dengan hitungan bulan yaitu kurang lebih 5 bulan. Prosedur waktu kerja di PT Utama Karya Infrastruktur yaitu hari Senin - Jumat, dan waktu kerja dilaksanakan dari pukul 08.00 sampai 17.00. Pelaksanaan praktik kerja magang ini dilakukan secara tatap muka atau *Work From Office* (WFO), dan absensi dilakukan dengan mengisi laporan harian dengan template form yang sudah disediakan yang dikumpulkan kepada departemen Human Capital tiap bulannya via *Google Form*. Untuk proses absensi kita diharuskan meng-input tanggal, keterangan aktivitas, dan bukti kerja (screenshot) pada hari tersebut.